

ANGLAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

BTS BANQUE – Conseiller de clientèle - Tome 1 JÉRÔME ROQUES

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Le métier - Les emplois

PARTIE 1 - L'EXAMEN ÉCRIT

Les épreuves de l'examen

CHAPITRE 1 – COMPREHENSION

COMPRENDRE ET PRÉSENTER DES DOCUMENTS

- 1 – Le compte rendu de texte
- 2 – La synthèse de plusieurs textes
- 3- Interpréter un graphique

CHAPITRE 2 - S'EXPRIMER EN ANGLAIS

- 1 - Les difficultés les plus courantes
- 2 – La lettre commerciale
- 3 – Le courriel

Partie 2 - L'EXAMEN ORAL

L'ÉPREUVE

CHAPITRE 1 - COMPRENDRE , PRESENTER ET COMMENTER

- 1 – Présenter et commenter une documentation
 - A- Présenter un texte
 - B- Présenter une image
- 2 - Présenter et commenter une vidéo

CHAPITRE 2 -DIALOGUER

- 1 - Aides à l'expression orale
- 2 - Se présenter - Présenter son stage

Partie 3 - LES OUTILS DE LA COMMUNICATION

CHAPITRE 1 - CIVILISATION DES ÉTATS-UNIS ET DU ROYAUME-UNI

CHAPITRE 2 -ENRICHIR SON VOCABULAIRE

2-1 – Comprendre l'anglais

- Vocabulaire de la vie professionnelle
- Vocabulaire de la presse et de l'économie
- Vocabulaire thématique
- L'anglais familier , l'anglais argotique

2-2 S'exprimer en anglais

- Vocabulaire usuel
- Des arguments pour la vente
- Vocabulaire professionnel

CHAPITRE 3 - SE PERFECTIONNER EN GRAMMAIRE

- 1 - Le groupe nominal
- 2 - Les quantifieurs
- 3 - Le groupe verbal
- 4 - Les temps
- 5 - La concordance des temps
- 6 - Les auxiliaires modaux

CHAPITRE 4 -| PHONETIQUE

Partie 4 - CORRIGÉS DES EXERCICES

INTRODUCTION

LE METIER

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. À ce titre il est en contact régulier avec des clients appartenant essentiellement au segment de clientèle dit « grand public ».

L'activité principale du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients. L'offre dont il assure la distribution peut être particulièrement large, chaque groupe bancaire explorant toutes les opportunités lui permettant de différencier son offre commerciale de celle de ses concurrents.

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est autorisé, conformément au Code des assurances, à exercer des activités d'intermédiation dans les domaines de l'assurance de personnes et de l'assurance de biens et de responsabilité (niveaux 2 et 3 de capacité professionnelle).

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce un métier de conseil et de vente où les qualités relationnelles jouent un rôle de premier plan. Il est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel sur un marché fortement bancarisé, caractérisé par la multiplication des acteurs et des modes de commercialisation. Il est impliqué dans des situations professionnelles qui s'appuient sur une grande diversité de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, téléphone mobile intelligent, réseaux sociaux, bureau tactile. Dans ce contexte multicanal, le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle doit faire preuve d'adaptabilité et être doté des compétences lui permettant d'évoluer d'un canal à un autre en fonction des opportunités qui lui sont offertes.

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle doit conjuguer de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales, avec des capacités comportementales et commerciales, lui permettant de conduire sereinement sa mission dans un contexte professionnel fortement réglementé.

Enfin, le respect de la réglementation et des principes déontologiques propres à la profession joue un rôle capital dans la mesure où il participe à l'établissement d'une relation de confiance avec la clientèle et favorise le développement commercial.

Environnement technique, juridique et économique de l'emploi

L'activité du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est sensible aux évolutions qui touchent la profession et plus particulièrement le marché des particuliers, sur lequel il est appelé à conduire sa mission. Il doit être apte à intégrer les modifications de son environnement professionnel.

Ces évolutions peuvent trouver leur source à trois niveaux :

- L'évolution de l'offre de produits et services liée au climat de forte concurrence entre les établissements ainsi qu'à la nécessité de trouver de nouvelles opportunités commerciales.
- Les effets des évolutions réglementaires et juridiques sur la relation engagée avec la clientèle.
- La poursuite de l'innovation en matière de technologies de l'information et de la communication et ses conséquences sur le poste de travail.

L'environnement de travail du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est fortement conditionné par la technologie. Son poste de travail s'insère dans des systèmes d'information évolués et interconnectés. Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle recourt à des applications informatiques propres à chaque établissement reliant l'utilisateur aux différents domaines de son activité et lui permettant d'utiliser des systèmes intelligents de gestion de la relation commerciale. L'utilisation de l'ensemble de ces outils s'effectue dans le respect des règles générales déclinées par chaque établissement en vue de garantir la confidentialité et l'intégrité des données, assurant ainsi le respect de la vie privée du client.

Il convient également de prendre en compte l'impact des modifications des comportements des clients qui affichent, notamment, des exigences fortes en matière :

- d'éthique et de déontologie,
- de qualité du conseil,
- de clarté, de transparence et de bonne compréhension des informations communiquées.

Fonctions et domaines

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce une activité de services qui s'organise

autour de deux fonctions principales :

- la gestion de la relation client,
- le développement et le suivi de l'activité commerciale.

Ces fonctions prennent appui sur un ensemble de connaissances et de compétences qui peuvent être regroupées en deux domaines connexes :

- **culture générale, expression et communication, y compris dans une langue étrangère,**
- environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire.

La mise en oeuvre de l'ensemble des activités professionnelles s'inscrit dans le cadre de la réglementation, avec le souci de respecter l'éthique et la déontologie propre au secteur et les procédures internes à chaque établissement.

Par ailleurs, dans le but de développer le caractère professionnalisant de la formation, le référentiel du diplôme intègre les compétences et les connaissances définies par l'Autorité des marchés financiers pour les collaborateurs directement en contact avec la clientèle. Un module de formation spécifique permet aux candidats de se présenter à l'épreuve facultative de certification professionnelle, reconnue par le régulateur.

Enfin, la formation au BTS Banque-Conseiller de clientèle permet de valider des compétences linguistiques complémentaires, au moyen d'une épreuve facultative de langue vivante 2, différente de la langue vivante 1, en référence au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

PARTIE 1

L'EXAMEN ECRIT

LES EPREUVES

U2 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel. Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales* :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

3) *Les connaissances* :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Coefficient 2 – U2

Objectifs :

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse dans la langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Les mêmes critères d'évaluation sont mis en oeuvre en CCF et à l'examen sous forme ponctuelle.

Modalités d'évaluation

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

1 - Epreuve écrite

Forme ponctuelle durée 2 h, coefficient 1

Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur

L'épreuve ou sous-épreuve écrite ou la partie écrite de l'épreuve de langue vivante étrangère a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la LVA et B1 pour la LVB les activités langagières suivantes :

compréhension de documents écrits - production écrite.

Support(s) d'évaluation pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Deux parties de même pondération sont proposées :

A. Compréhension de l'écrit

Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

B. Expression écrite

Production écrite en langue vivante (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.), à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

CHAPITRE 1 - COMPREHENSION

COMPRENDRE ET PRESENTER DES DOCUMENTS

Niveau à atteindre

Référentiel :

Compréhension générale de l'écrit

Peut lire avec un grand degré d'autonomie en adaptant le mode et la rapidité de lecture à différents textes et objectifs et en utilisant les références convenables de manière sélective. Possède un vocabulaire de lecture large et actif mais pourra avoir des difficultés avec des expressions peu fréquentes.

Savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'oral.

- identifier le type d'écrit ;
- adapter sa méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple) ;
- anticiper la teneur du texte à partir de la connaissance préalable que l'on a du sujet et des éléments périphériques (iconographie, type de texte, titre, présentation..) ;
- adopter une attitude active afin de développer les attentes adéquates (se poser des questions, explorer des champs lexicaux) ;
- lire par unité de sens ;
- repérer la structure du texte ;
- repérer tous les mots connus et les mots transparents
- émettre des hypothèses à partir des éléments repérés et des données de la situation ;
- modifier une hypothèse lorsqu'elle est erronée ;
- retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel ;
- repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ;
- repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements ;
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une situation
- repérer les différentes personnes mentionnées et leurs fonctions;
- reconstruire le sens à partir des éléments repérés ;
- savoir identifier les intentions et le point de vue de l'auteur, savoir distinguer les faits des opinions ;
- inférer le sens des mots inconnus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

Les étapes à suivre pour bien comprendre un document .

Identifier le document : S'agit-il d'un texte , d'un article de presse , d'une image , d'un graphique ?

Chercher son (ses) auteur(s), le titre de l'œuvre dont il est extrait et sa date.

Définir sa nature : savoir s'il s'agit ?

- d'un article de presse
- d'un document d'information professionnelle
- d'un document officiel ou public (discours, texte de loi, décret, enquête...)

Regarder les éléments périphériques : illustrations, sources du document, date de publication, type de publication, nom de l'auteur , titre.

Avant de lire, je me pose des questions sur sa forme :

Y a-t-il un titre et un sous-titre ?

Y a-t-il une image ou plusieurs images , ou un graphique illustrant le propos du texte ?

Je repère le nombre de paragraphes. Si le texte est bien écrit, il respecte la règle " une idée par paragraphe, un paragraphe par idée ".

Lire le texte et repérer les mots clés dans chaque paragraphe.

Y a-t-il des mots transparents ? Lesquels ?

Y a-t-il des mots dont je peux comprendre le sens grâce au reste de la phrase ? Lesquels ?

Y a-t-il des mots de liaison que je connais ? Lesquels ?

Y a-t-il des mots composés ? Puis-je retrouver des éléments de signification ?

Je refais une lecture pour m'assurer que j'ai compris.

Interroger le document

Exemple : l'article de presse

Un article de presse est construit de la manière suivante :

- le titre qui peut être explicité par un sous-titre .
- Le premier paragraphe qui peut être l'introduction au sujet ; dans ce cas, il comporte l'essentiel des informations .
- Le reste de l'article qui apporte les précisions et complète l'information.

Lire un article, ce n'est donc pas avoir une attitude passive. Il faut poser des questions pour que l'article (y compris son titre) révèle les informations qu'il contient.

- De quoi parle-t-il ?
- Qui est concerné ?
- Quand et où cela s'est-il passé ? Depuis quand ?
- Pourquoi et comment cette situation / ce problème (que je viens d'identifier) s'est développé (e) / a évolué ?

Analyser le titre

Les titres sont dans la presse anglo-saxonne une arme à double tranchant : ils sont utiles pour comprendre l'article, mais certains peuvent être difficiles à comprendre. Ne pas se laisser dérouter : en cas de problème, passer à la lecture de l'article.

Nous distinguons 3 différents types de titres :

- Les titres classiques

Ils ne disent rien sur le contenu de l'article : il faut continuer à lire pour savoir de quoi il traître.

- Les titres parlants

Ils permettent d'anticiper le contenu de l'article.

S'ils sont explicites, les titres sont souvent elliptiques: certains mots grammaticaux, comme les verbes ou les articles, sont supprimés afin que le titre soit plus bref.

- Les titres astucieux

Les titres peuvent comporter un jeu de mots (a pun) en référence à un film, un livre, un slogan publicitaire, un proverbe, etc.

Classer et organiser les informations

Toutes les informations du document ne sont pas essentielles : apprendre à les classer .

- Quelle est l'information principale ?
- Quelles sont les informations secondaires (que je pourrais ne pas mentionner, qui ne répondent pas aux questions essentielles) ?
- Par ailleurs chercher le sens du texte : déterminer **l'idée générale** et les intentions de l'auteur .
- Éventuellement éclairer le texte par le contexte historique.
- Comprendre l'intention de l'auteur, selon le type de document .
- Chercher ce qui a un rapport avec la société : relever les termes à contenu social et vérifier leur définition.
- Classer les informations et les confronter avec ce que l'on sait de la société .
- Chercher si l'auteur prend parti ou non, déforme ou non les réalités sociales.

Le journaliste envisage peut-être plusieurs points de vue ; les classer : par exemple dans un tableau à deux colonnes :

Des arguments " pour "

Des arguments " contre "

1 – LE COMPTE-RENDU DE TEXTE

OBJECTIF DE L'EXERCICE

Le compte-rendu de texte présente les idées les plus importantes d'un texte.

Vous devez contracter un texte T1 en un texte T2 en mettant en relief l'idée principale exprimée et en relatant les autres idées. Il s'agit de rendre compte des pensées de l'auteur tout en restant objectif. Imaginez que vous présentez un texte à une personne qui n'a pas le temps de le lire. Vous rendez compte du contenu, mais sans exprimer votre opinion.

S'ENTRAÎNER

Forcez-vous à reformuler et à ne pas recopier textuellement des passages d'un texte .

Après la lecture d'articles ou d'ouvrages de civilisation, résumez-les. Vous gagnerez en rapidité de lecture, en capacité d'analyse et de synthèse, et en aisance rédactionnelle.

Lorsque vous obtenez une note qui ne vous satisfait pas en contraction de texte, la première chose est de comprendre d'où elle vient pour travailler le point qui pose problème : erreur dans le comptage de mots, contresens, paraphrase ? Ces trois erreurs sont les plus pénalisantes.

Vous pouvez travailler à partir des annales et en lire ensuite les corrigés

MÉTHODOLOGIE DU COMPTE RENDU

Le compte rendu réorganise les idées dans un plan déterminé lors de la prise de notes au brouillon (problème / cause / conséquences/ pour/contre ...) et on ajoute une petite conclusion personnelle, une ouverture pour élargir le sujet. Il s'agit de faire un exposé avec un plan où les idées sont hiérarchisées . . .

LA PRÉPARATION - QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

Comment présenter sa copie

Tracez une marge à gauche pour le correcteur si la marge n'est pas déjà tracée sur la copie .
Indiquez le nombre de mots de votre compte-rendu . Trop d'élèves ne le font pas soit volontairement car ils savent qu'ils ont dépassé le nombre imposé , soit parce qu'ils ont écrit un nombre de mots insuffisant .

Il est demandé généralement **200 mots maximum** (avec une marge de moins ou plus **10 %**)

Indiquez bien votre nombre de mots à la fin de votre copie

Lors de la première lecture, on peut surligner les références culturelles qu'il mentionne : noms propres, titres d'œuvres, dates, etc., afin de déterminer rapidement le domaine de connaissance dont relève le texte (histoire, sociologie, philosophie, critique littéraire...).

Après cette première lecture, on établit un premier bilan. Pour cela, on note en tête du brouillon :

- le thème du texte à savoir la problématique soulevée par l'auteur
- la thèse défendue par l'auteur
- l'analyse préalable du texte

Rédigez au brouillon une ou plusieurs phrases qui introduisent le document et restituent son contenu de manière ordonnée en hiérarchisant les informations (principales et secondaires). Ne gardez que l'essentiel

Établissement du plan.

L'important pour établir le plan d'un texte, n'est pas de le diviser en sections successives, mais de faire apparaître les hiérarchies et les enchaînements d'idées.

Au niveau du paragraphe

La véritable unité de pensée d'un texte est le paragraphe, non la phrase.

Un paragraphe bien structuré est construit comme une dissertation en raccourci : énoncé du sujet / argument / exemple / formule conclusive. Même lorsque la structure est plus souple, chaque paragraphe contient en principe une idée importante .

Travail à l'intérieur de chaque paragraphe

Soulignez **les mots-clés, les expressions-clés**, voire les **phrases-clés** (mais les passages soulignés doivent être courts).

Encadrez les articulations logiques et rétablissez celles qui sont seulement suggérées (en effet, donc, c'est pourquoi, en revanche, d'abord, ensuite, enfin...).

Retrouvez l'unité du paragraphe et énoncez-la sous forme d'une proposition .

Au niveau de l'ensemble du texte

Repérez les paragraphes d'introduction, de conclusion, de transition.

Rassemblez les paragraphes qui se rattachent à la même idée, par exemple, associez un paragraphe d'exemples à l'idée que ces exemples illustrent. Lors de ce rapprochement entre les paragraphes, il faut être attentif :

- aux répétitions (reliez par un trait les passages qui concernent le même sujet)
- aux digressions (demandez-vous si un passage qui s'éloigne du thème principal est important ou non)
- aux exemples (distinguez ceux qui n'ont qu'un rôle d'illustration de ceux qui font progresser le raisonnement)

LA RÉDACTION

Soignez l'écriture , le correcteur l'appréciera .

Choisissez une encre de couleur noire ou bleu foncé (stylo bille)

Proscrivez astérisques, renvois, rappels de note, flèches, tirets, symboles,

Évitez les ratures, pâtés, excès de correcteur blanc .

Aérez votre copie.

Lors du premier jet, il vaut mieux faire trop long que trop court, car il est plus facile d'éliminer certains éléments que d'en rechercher après coup pour grossir l'ensemble.

Lors de la rédaction, il faut être attentif à :

- trouver des formules personnelles en cherchant des synonymes
- mettre en valeur la progression du raisonnement en insistant sur les articulations logiques
- respecter l'équilibre du texte en accordant à chaque partie du raisonnement la place qui lui convient, sans en développer une au détriment des autres

L' INTRODUCTION

Elle doit indiquer **la source** du document **et la date** . Précisez s'il s'agit de la presse britannique ou américaine. **Indiquez (non obligatoire) le penchant politique du journal (left -wing , right - wing ou centrist : de bord gauche ou droit ou centriste)** .

Soulignez le nom de journal . Exemple : ce texte est tiré du journal britannique « The Guardian » . Ce journal est de bord politique social-libéral c'est à dire centre gauche .

Elle doit aussi annoncer le **thème principal** du document et , s'il y a lieu , **la problématique** , les grands axes autour desquels s'organise votre compte-rendu.

Ce texte traite du problème de.....

Ce texte parle de / évoque le problème de

Ce texte révèle au lecteur ... / met en valeur le thème de / met en lumière le thème de .. / souligne le fait que

Cet article de journal soulève le problème de / la question de ... /

LE RESUME DES IDEES ESSENTIELLES

C'est là que vous développez les axes évoqués dans l'introduction.

Soyez précis et concis (nombre de mots limités).

N'oubliez pas les mots de liaison pour hiérarchiser vos paragraphes.

Vous devez rester neutre, c'est la raison pour laquelle il est préférable d'utiliser la forme passive :

- Il est dit que / on dit que / on doit noter que / on voit que etc ...)
- Selon certaines études / selon certains spécialistes ..il serait préférable de ...

LA CONCLUSION

Résumez la question centrale, ses enjeux ou les perspectives envisagées pour l'avenir.

Une phrase suffit.

Présentation, écriture, relecture et révision.

L'apparence visuelle du travail fini est déterminante : une écriture lisible, sans ratures et sans fautes sera indéniablement plus appréciée par l'examineur. Relisez-vous donc pour vérifier l'orthographe et la ponctuation .

Préparez l'examen!

**Exemples d'épreuve de compréhension écrite
Sujets tirés d'Annales – Corrigés en partie 4**